

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS JAMAAH PADA
BIRO PERJALANAN UMROH DAN
HAJI PLUS PT. ARMINAREKA
PERDANA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

RIKA VERONIKA RAHMATUL AWALIA
2015210830

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS JAMAAH PADA
BIRO PERJALANAN UMROH DAN
HAJI PLUS PT. ARMINAREKA
PERDANA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

RIKA VERONIKA RAHMATUL AWALIA
2015210830

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS JAMAAH PADA
BIRO PERJALANAN UMROH DAN
HAJI PLUS PT. ARMINAREKA
PERDANA**

Diajukan oleh :

RIKA VERONIKA RAHMATUL AWALIA
NIM : 2015210830

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : **22 - 8 - 2019**



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.
NIDN: 0701016801

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI,
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS JAMAAH PADA
BIRO PERJALANAN UMROH DAN
HAJI PLUS PT. ARMINAREKA
PERDANA**

Disusun oleh

RIKA VERONIKA RAHMATUL AWALIA
NIM : 2015210830

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 23 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM.

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Anggota : Dra. Lindiawati, MM.

.....

.....

.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rika Veronika Rahmatul Awalia
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Februari 1997
N.I.M : 2015210830
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Emosional terhadap Loyalitas Jamaah pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 9 - 3 - 2020

Tanggal : 3-3-2020



Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.
NIDN: 0701016801

MOTTO

Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah SWT.

- Q.S. Huud: 88 -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Yaa Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk.....

Almh. Mama yang sudah sangat berjasa dalam segala hal hingga aku bisa kuliah walaupun mama tidak bisa menemaniku hingga aku menyelesaikan kuliahku ini. Juga untuk Ayah yang sudah bekerja keras untuk mencukupi sehingga aku tidak merasa kekurangan. Untuk Alm. Adekku feriantoni yang sudah menemaniku walau hanya singkat dan belum sampai kamu dapat melihat kakakmu ini wisuda. Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah, Almh. Mama dan Alm. Adek Feriantoni.

Terima kasih untuk keluarga Bu Lis, terutama untuk Buk Lis sendiri, yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri, yang selalu support saya, membantu orang tua saya untuk saya, dan terimakasih untuk semuanya.

Saya juga berterimakasih untuk teman-teman mama yang ada dalam Grup “Forum Baitullah” Khususnya untuk Mbak Leny, Bu Silfi, Mbak Anis, Pak Yaqin, Mbak Dewi, para asisten bu Silfi, Pak Margo, Bu Binti, Bu Heny, Bu Retno, Bu

Endah, Pak Tamyiz, Pak Arip, Bu Qori', Bu Nurul dan yang lainnya. Terima kasih banyak atas bantuan serta kerja samanya.

Selain itu, saya juga berterimakasih kepada Sahabat-sahabatku dan teman-teman kampus tercinta, khususnya untuk Duwi Mustika yang udah aku anggap seperti kakak sendiri dari awal aku masuk kuliah hingga saat ini, Mifta Dewi Arianti si judes tapi cantik yang nyebelin dan sering buat aku jengkel, Armindita Salsa Putri Kusumawardani yang selalu memancingku dalam situasi apapun, entah lagi kuliah atau lagi apapun sampai aku keceplosan ngomongnya dan satu lagi yang ngenalin aku sama EXO yang mana jadi motivasiku saat dengerin lagu-lagu mereka apalagi aku jadi suka sama si Chanyeol, Sehun, Baekhyun hehee, Maulidia Fatmawati si retceh dan kalau dosen belum selesai ngomong bawaannya ngomong terus, kadang nyebelin kadang suka ngakak sendiri kalau anak ini lagi gak niat jayus, Nur Yuliana si pendiam yang misterius, yang selalu kasih aku kata-kata mutiara.

Juga untuk teman-teman kampusku, Chitra Aryati, Delafrida, Nazilatur Rohmah, Ristia Irfandia, Merisa Rosinta, Nabila Amany, Siti Fatimah, Citra Putri, Riska Fatimah dan yang lainnya. Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja. Maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap.

Terimakasih untuk teman-teman kosku, khususnya mbak Bunga yang selalu perhatian, serta bantu cari inspirasi, Fatihah yang kamarnya udah aku kotori selama sehari-hari saat aku begadang, Sinta yang kasih aku masukan, Dhia dan Syafitri dan yang lainnya yang mau membantuku dan yang baik hati terus selalu support aku.

Terimakasih untuk Grup "Bear Brand" yang didalamnya ada Didut, Kawaifujo (Lidia), Mitul, Aji, Niko, Roni dan orang yang ku sayang Mas Wisnu, yang membuat hariku berwarna dengan notif-notif chat kalian yang retceh. Dannnnnn untuk yang terakhir serta yang berarti dalam hidupku jugaa terimakasih banyak atas semuanya termasuk support, dukungan dan semangatnyaa Mas Wisnu.

Mohon maaf jika ada yang belum saya sebut atau tuliskan diatas, yang pasti saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi dalam hidup saya, membantu saya, dan memberi dukungan untuk saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Emosional terhadap Loyalitas Jamaah pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka Perdana”** dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu program studi manajemen konsentrasi pemasaran di STIE Perbanas Surabaya.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang mendukung dan membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuannya kepada peneliti.
2. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso, M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Evi Sistiyarini, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah membantu dan mendampingi saya di STIE Perbanas Surabaya.
5. Para dosen di STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang memberikan banyak pembelajaran dan motivasi.

Peneliti menyadari penelitian ini masih banyak mengandung kesalahan dan kekeliruan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk membuat penelitian yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak.

Surabaya, Agustus 2019

Peneliti



DAFTAR ISI

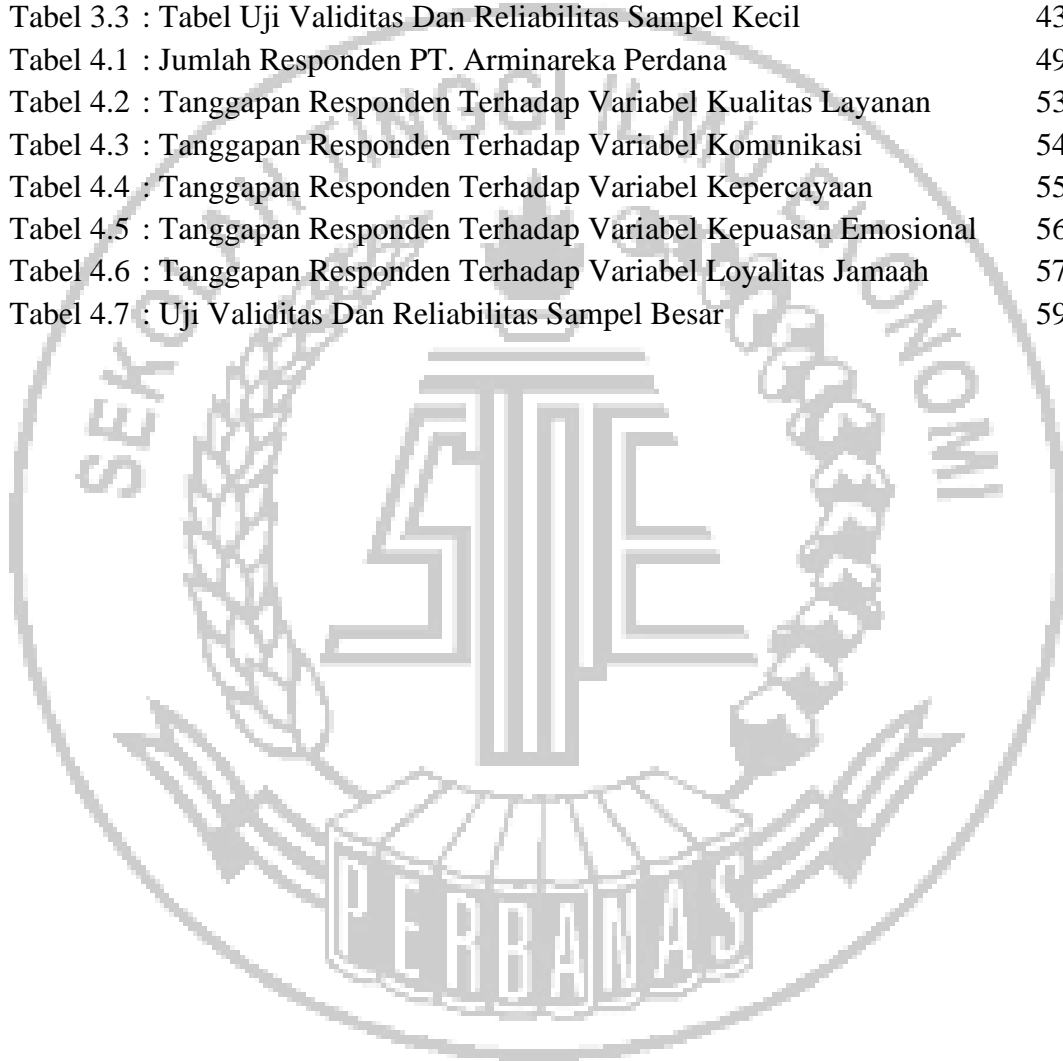
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	15
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Batasan Penelitian	32
3.3. Identifikasi Variabel	32
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.5. Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel	38
3.6. Instrumen Penelitian	39
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
3.9. Teknik Analisis data	44
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	 49
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	49
4.2 Analisis Data	52

4.3 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	70
5.3 Saran	70
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Jamaah PT. Arminareka Perdana	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Interval Kelas	37
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner	39
Tabel 3.3 : Tabel Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil	43
Tabel 4.1 : Jumlah Responden PT. Arminareka Perdana	49
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi	54
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	55
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Emosional	56
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Jamaah	57
Tabel 4.7 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar	59



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Vithya Leninkumar	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Mohammed Saad Alawni, Et Al	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Tiya Gita Pawitra, Et Al	13
Gambar 2.4 : Kerangka Penelitian Rika Veronika	29
Gambar 3.1 : Kerangka Model Konstruk	48
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pernah Menjalani Umroh	52
Gambar 4.4 : Model <i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i>	58
Gambar 4.5 : Hasil Estimasi Model	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	:	Data dan Tanggapan Responden
Lampiran 3	:	Tabulasi Tanggapan Responden
Lampiran 4	:	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 5	:	Karakteristik Responden
Lampiran 6	:	Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel
Lampiran 7	:	Hasil Uji PLS Sampel Besar
Lampiran 8	:	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar



***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COMMUNICATION, TRUST
AND EMOTIONAL SATISFACTION ON THE LOYALTY OF PILGRIMS TO
THE UMRAH AND HAJJ TRAVEL AGENCY PLUS
PT. ARMINAREKA PERDANA***

Rika Veronika R.A

2015210830

STIE Perbanas Surabaya

Rikaveronika2@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, communication, trust and emotional satisfaction on the loyalty of pilgrims to the Umrah and Hajj travel agency plus PT. Arminareka Perdana. The sample used in this study is part of PT. Arminareka Perdana who had performed the pilgrimage for a maximum of 3 years, with his departure through the Surabaya branch office, which has a minimum age of 19 years. The analysis technique in this study uses Partial Least Square (PLS) using the PLS 6.0 program. The results of this study explain that the quality of service has a significantly positive effect on emotional satisfaction and the results of this study also explain that communication and trust have a significant positive effect on the loyalty of pilgrims, but emotional satisfaction is not a significantly positive effect on pilgrim loyalty.

Keywords : service quality, communication, trust, emotional satisfaction, and loyalty

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS JAMAAH
PADA BIRO PERJALANAN UMROH DAN HAJI PLUS PT.
ARMINAREKA PERDANA**

Rika Veronika R.A

2015210830

STIE Perbanas Surabaya

Rikaveronika2@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, komunikasi, kepercayaan dan kepuasan emosional terhadap loyalitas jamaah pada biro perjalanan umroh dan haji plus PT. Arminareka Perdana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bagian dari jamaah PT. Arminareka Perdana yang pernah menunaikan ibadah umroh maksimal 3 tahun terakhir, dengan keberangkatan umrohnya melalui kantor cabang Surabaya, yang memiliki usia minimal 19 tahun. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan program PLS 6.0. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan emosional serta hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa komunikasi dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas jamaah, akan tetapi kepuasan emosional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas jamaah.

Kata Kunci : kualitas layanan, komunikasi, kepercayaan, kepuasan emosional, dan loyalitas